



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

Gestión de calidad en el subproceso Voto Informado del Jurado Nacional de Elecciones, para lograr la satisfacción de los actores electorales, de febrero a mayo 2016, en el distrito de Ate

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Jannet Yajaira VELARDE GUEVARA

ASESOR

María Celina HUAMÁN MEJÍA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Velarde, J. (2018). *Gestión de calidad en el subproceso Voto Informado del Jurado Nacional de Elecciones, para lograr la satisfacción de los actores electorales, de febrero a mayo 2016, en el distrito de Ate*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 044 FCA UPG-2018 PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**



En la Ciudad Universitaria, a los dos días del mes de octubre del año dos mil dieciocho, siendo las diez horas, en el aula 408 de la sede de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, PRESIDIDO por el **MG. ROBERT ALFONSO MIRANDA CASTILLO**, e integrado por los miembros: **DRA. MARÍA CELINA HUAMÁN MEJÍA (Asesora)**, **DR. MANUEL JORGE ESPINOZA ALTAMIRANO (Miembro)**, **DRA. GABY VARGAS VARGAS (Miembro)** y el **DR. HUGO EDUARDO JARA FACUNDO (Miembro)**; la postulante al grado de **MAGISTER en GESTIÓN PÚBLICA**, doña **JANNET YAJAIRA VELARDE GUEVARA**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SUBPROCESO VOTO INFORMADO DEL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES, PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES ELECTORALES, DE FEBRERO A MAYO 2016, EN EL DISTRITO DE ATE"** con el propósito de optar el grado de **MAGISTER en GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del grado de **MAGISTER en GESTIÓN PÚBLICA**, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

APROBADO (K). BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el grado de **MAGISTER en GESTIÓN PÚBLICA**, a doña **JANNET YAJAIRA VELARDE GUEVARA**. Se extiende la presente Acta en cinco originales y siendo las 11:20 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.

MG. ROBERT ALFONSO MIRANDA CASTILLO
PRESIDENTE

DRA. MARÍA CELINA HUAMÁN MEJÍA
ASESOR

DR. MANUEL JORGE ESPINOZA ALTAMIRANO
MIEMBRO

DRA. GABY VARGAS VARGAS
MIEMBRO

DR. HUGO EDUARDO JARA FACUNDO
MIEMBRO

RESUMEN

La presente investigación muestra una línea base y la implementación del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), en el subproceso Voto Informado del Jurado Nacional de Elecciones (JNE), logrando de esta forma la mejora en la satisfacción de los actores electorales.

En este sentido se pudo establecer que el problema general de la investigación es la siguiente: ¿La gestión de calidad, aplicada en el subproceso Voto Informado del Jurado Nacional de Elecciones, tendrá un efecto en la satisfacción de los actores electorales del JNE?

Así mismo, el objetivo general radica en determinar de qué manera la Gestión de Calidad aplicada en el subproceso Voto Informado del Jurado Nacional de Elecciones tendrá un efecto en la satisfacción de los actores electorales del JNE

La hipótesis general de la investigación señala que la Gestión de Calidad, aplicada en el subproceso Voto Informado del Jurado Nacional de Elecciones, afecta la satisfacción de los actores electorales del JNE

Es importante señalar que esta investigación es cuantitativa, empírica (ya que es un hecho que ocurre en una institución pública) y aplicada porque se va a enfrentar el problema proponiendo alternativas de solución. El nivel de la investigación es explicativo, pues se busca conocer los factores causales que explican el problema de la investigación.

Como conclusión general se estableció que la Gestión de Calidad influye en la satisfacción de los actores electorales del JNE, mediante la prueba de correlación, obteniéndose el resultado de 0.460, como correlación positiva

Palabras claves: *Gestión de calidad, ciclo PHVA, sub proceso Voto Informado, satisfacción, actores electorales.*

ABSTRACT

The present research shows a baseline and the implementation of the PHVA (Plan, Do, Check and Act) cycle, in the Informed Vote subproject of the National Election Jury (JNE), thus achieving the improvement in the satisfaction of electoral stakeholders.

In this respect it was established that the general problem of research is: quality management applied in the thread informed vote of the National Elections, will have an effect on the satisfaction of the stakeholders of the JNE?

The general objective is to determine how the quality management applied in the thread informed vote of the National Elections will have an effect on the satisfaction of the stakeholders of the JNE

The general hypothesis of the research indicated that the management of quality applied in the thread informed vote of the National Jury of Elections affects the satisfaction of the stakeholders of the JNE

It is important to note that this research is quantitative, empirical (since it is a fact that occurs in our institution) and applied because it is going to face the problem by proposing alternative solutions. The level of research is explanatory, as it seeks to know the causal factors that explain the research problem.

As a general conclusion it was established that the Quality Management influences the satisfaction of the stakeholders of the JNE, through correlation test, obtaining the result of 0,460, as positive correlation

Keyword: *Quality Management, PDCA cycle, sub process informed vote, satisfaction, electoral actors.*